

Atención de Reclamos

Maneras para presentar su reclamo:

- Línea exclusiva Reclamos: Tel. **132 48 88**
- E-mail: atencionalcliente@santander.com.uy
- A través de nuestra web: www.santander.com.uy
- Personalmente, en cualquiera de nuestras **sucursales**. Aquí podrá presentar su reclamo por escrito o bien se lo registrará alguno de nuestros ejecutivos.

Siempre que un reclamo no pueda ser solucionado en el momento y se presente personalmente, le brindaremos un “Formulario de Reclamos” donde constará fecha de recepción del mismo, descripción del reclamo presentado, número de reclamo para realizar seguimiento y funcionario que registró el reclamo.

Si el reclamo llega a través de nuestra Línea exclusiva de Reclamos o, por mail o por nuestra web, será registrado por Atención al Cliente. Allí se le asignará un número a su reclamo, el cual será una constancia para su seguimiento. Asimismo, Atención al Cliente lo resolverá en forma inmediata o lo direccionará al ejecutivo o área pertinente para su resolución, lo cual le será comunicado por la misma vía que usted se contactó.

Respuestas

Para nosotros es importante que usted esté al tanto del proceso de su reclamo, para ello es fundamental conocer los tiempos de respuesta.

En Santander, usted obtendrá una respuesta en los primeros 15 días corridos a partir de la fecha de presentación de su reclamo.

En caso de que exista algún motivo por el cual se necesite una prórroga, le informaremos de forma escrita y estipulamos que la prórroga no puede exceder un plazo de 15 días adicionales.

Los casos excepcionales a estos tiempos, son aquellos en que sea necesaria la intervención de instituciones del exterior. En esta ocasión le comunicaremos en forma escrita la fecha estimada de respuesta.

Para aquellos reclamos donde la respuesta sea favorable, usted recibirá una notificación por escrito sobre su consulta, en donde le explicaremos en detalle el motivo de la respuesta.

En caso que el Banco no solucione el problema dentro de los plazos previstos o entienda que el reclamo es injustificado y así lo informe por escrito, usted podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.